



# Rapport

**Datum: 7 augustus 2006**  
**Rapportnummer: 2006/268**

## Klacht

De onderzochte gedraging

Verzoeker klaagt over het toezenden door de gemeente Amstelveen van duplicaatnota's onderhoudsrechten voor een graf over de periode 2000 tot en met 2004.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoekers echtgenote overleed in 1996 en vond haar laatste rustplaats op de algemene begraafplaats Zorgvlied van de gemeente Amstelveen. Bij brief van 17 maart 2005 ontving verzoeker van de debiteurenadministratie van het facilitair bedrijf van de gemeente Amstelveen de melding dat haar was gebleken dat nog een aantal bedragen openstonden in verband met het graf op Zorgvlied. Er zaten twee duplicaatrekeningen bij: één voor het jaar 2000 ten bedrage van € 66,25. De kosten waren voor ongeveer de helft toegerekend aan algemeen onderhoud en voor het restant aan onderhoud aan het graf. De tweede rekening betrof de jaren 2001 tot en met 2004 voor een bedrag van in totaal € 311,95. Deze rekening was niet nader gespecificeerd.

2. De kosten van eigen graven (algemeen beheer van de begraafplaats en onderhoud van het graf) zijn legeskosten. De heffing van leges is gebaseerd op een verordening van de gemeente en deze geschiedt jaarlijks door een gedagtekende factuur. Het gaat hierbij om een besluit. De burger kan desgewenst tegen dit besluit opkomen door het indienen van een bezwaarschrift en zonodig een beroepschrift.

3. Verzoeker diende in reactie op de brief van 17 maart 2005 een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken. Na het doorlopen van de interne klachtprocedure kwam verzoeker terecht bij de Nationale ombudsman. In het onderzoek door de Nationale ombudsman stelde de gemeente zich op het standpunt dat verzoeker de facturen alsnog moest betalen. Weliswaar ontving de gemeente de aan verzoeker verzonden nota's voor het grafonderhoud over het jaar 2001 ongeopend retour, waarna verdere facturering tot 2005 achterwege was gebleven; dit liet volgens de gemeente echter onverlet dat verzoeker op grond van de toepasselijke regelgeving de bedragen over de jaren 2000 tot en met 2004 was verschuldigd, zowel voor het algemeen onderhoud als voor het onderhoud aan het graf.

4. Volgens de gemeente konden verschillende oorzaken ten grondslag liggen aan het ongeopend retour komen van post, jaarlijks zo'n driehonderd brieven (verhuizing, weigering om te betalen, een verkeerde adressering en dergelijke). De betreffende categorie van rechthebbenden kwam pas weer in beeld bij een eerstvolgend gebruik van het betreffende graf, waarna alsnog openstaande nota's werden gefactureerd. De keuze

hiervoor had te maken met de hoogte van de bedragen. De geringe bedragen op jaarbasis liet men liever oplopen tot een hoger bedrag waardoor de incasso daarvan door de deurwaarder zou opwegen tegen de kosten van inschakeling van zo'n deurwaarder. In 2005 vond er een omslag plaats in de financieel-administratieve bedrijfsvoering van Zorgvlied. Vanaf dat jaar ondernam de gemeente op alle ongeopend retour gezonden nota's direct actie.

5. Verzoeker gaf aan dat hij na de ontvangst van de nota over het jaar 1999 - het eerste jaar waarin hij zijn administratie sinds het overlijden van zijn echtgenote weer zelf ter hand had genomen - per fax een bezwaarschrift had verzonden naar de toenmalige directeur van Zorgvlied. Daarin gaf verzoeker te kennen dat hij bereid was te betalen voor het algemeen onderhoud, maar niet voor de kosten die verband hielden met werkzaamheden voor het graf, omdat hij dit werk zelf verrichtte. Verzoeker gaf voorts aan dat hij een half jaar later per fax nog een herinnering had verstuurd aan diezelfde directeur en dat hij daarop evenmin een reactie had ontvangen. Verzoeker leidde hieruit af dat de gemeente zijn standpunt deelde, te meer omdat hij al die jaren nadien geen facturen meer had ontvangen.

6. De faxberichten uit 1999 zijn in de administratie van de gemeente niet bekend, zo gaf zij aan. Volgens de gemeente was het dan aan verzoeker om aan te tonen dat hij die faxberichten in 1999 had verzonden. Verzoeker liet in dit verband weten dat hij niet meer beschikte over een bewijs van verzending, maar dat hij het originele faxbericht had meegenomen naar de zitting in de interne klachtprocedure en dat het daar als authentiek document was geaccepteerd.

7. Tenslotte gaf verzoeker nog aan dat hij zich door de hele gang van zaken emotioneel beschadigd voelde; het betrof immers niet de levering van een wasmachine, maar de laatste rustplaats van zijn echtgenote.

## **II. Beoordeling**

8. Verzoeker verschilt met de gemeente van mening over zijn verplichting bij te dragen in de kosten van het beheer van Zorgvlied, voor zover het gaat om de specifieke kosten voor het onderhoud van het graf.

9. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Daaronder is onder meer te verstaan dat een burger de gelegenheid moet hebben om op te komen tegen aan hem of haar in rekening gebrachte aanslagen, zoals in dit geval de legeskosten voor onderhoud aan het graf op Zorgvlied.

10. Anno 2006 kan niet met zekerheid worden vastgesteld of verzoeker in 1999 is opgekomen tegen de toen aan hem in rekening gebrachte legeskosten noch of de factuur

voor het jaar 2000 door verzoeker per post is ontvangen, zoals de gemeente stelt en verzoeker bestrijdt. Wel staat in dit verband vast dat de gemeente niet in 2000 noch in 2001, ondanks de door haar gestelde ontvangst van de factuur door verzoeker voor het jaar 2000, is overgegaan tot invordering van die factuur en dat de gemeente evenmin direct actie richting verzoeker heeft ondernomen naar aanleiding van de ongeopend retour gekomen factuur voor het jaar 2001. Sterker nog, de gemeente heeft facturering over de jaren daarna, 2002 tot en met 2004, geblokkeerd. Deze handelwijze is in strijd met het vereiste van fair play. Verzoeker is immers door de houding van de gemeente de mogelijkheid ontnomen (tijdig) op te komen tegen de facturen/besluiten van 2001 en van de jaren 2002 tot en met 2004. Met de brief van 17 maart 2005 heeft de gemeente ook voor deze drie jaren feitelijk het invorderingstraject ingezet, terwijl zij erkent dat zij over die jaren geen facturen/besluiten aan verzoeker heeft verzonden.

11. Nederland kent een stelsel waarbij in beginsel de heffing en de invordering van belastingaanslagen of andere heffingen en rechten op jaarbasis plaatsvindt. Dit stelsel is onder meer ingegeven vanuit het oogmerk belastingplichtigen duidelijkheid te bieden over de lasten die jaarlijks rusten op hun schouders. Voor een belastingplichtige kan het belangrijk zijn om de in een jaar verschuldigde belastingen zo mogelijk ook in datzelfde jaar - eventueel via betalingsregelingen - te kunnen aflossen. Het gaat dan ook in beginsel niet aan om welbewust af te wijken van dit stelsel en belastingplichtigen na jaren te confronteren met cumulatieve aanslagen, navorderingen en (daarvan afgeleide) invorderingsactiviteiten. De financiële impact die dit kan hebben op belastingplichtigen is van een geheel andere orde dan het geringe financieel-administratieve voordeel dat een dergelijke keuze in het algemeen zal opleveren.

12. De gemeente heeft bij haar beslissing om in 2001 geen uitvoering te geven aan de controle van ongeopend retour ontvangen post en om verzoeker in de jaren daarna niet langer te factureren gehandeld vanuit dit zuiver financiële oogmerk. De gemeente heeft er geen rekening mee gehouden dat haar handelwijze onnodig (financieel en anderszins) bezwarend kan zijn voor belastingplichtigen, onder wie verzoeker. Het beoogde doel, optimalisering van baten ten opzichte van lasten, staat niet in evenredige verhouding tot de bezwaren die deze handelwijze kan opleveren voor belastingplichtigen en in dit geval heeft opgeleverd voor verzoeker, zowel door het bewijsprobleem dat de gemeente daarmee bij verzoeker heeft neergelegd als door de emotionele belasting bij verzoeker die het gevolg van de handelwijze van de gemeente is geweest.

13. Verzoeker stelt dat hij, en niet de beheerder van Zorgvlied, het graf onderhield en dat hij erop mocht vertrouwen dat de gemeente zijn zienswijze daarover deelde, omdat hij geen reactie ontving van de gemeente op zijn bezwaarschrift noch op zijn rappel en omdat de gemeente hem nadien geen facturen voor legeskosten meer had toegezonden. Dit bewijsprobleem van verzoeker, zoals zich dat pas in 2005 heeft gemanifesteerd, vindt in belangrijke mate zijn oorzaak in het strijdige handelen van de gemeente met het vereiste van fair play. Daarom komen de nadelige gevolgen hiervan naar het oordeel van de

Nationale ombudsman in overwegende mate voor rekening en risico van de gemeente. Gegeven de op zichzelf niet betwiste verplichting die op verzoeker rust om bij te dragen aan het algemeen beheer van Zorgvlied, zal de Nationale ombudsman aan dit rapport de aanbeveling verbinden om verzoeker de over de jaren 2000 tot en met 2004 al dan niet `opgelegde` leges voor onderhoud aan het graf oninbaar te laten lijden, met dien verstande dat de gemeente verzoeker een restantfactuur kan doen toekomen voor het algemeen beheer van Zorgvlied over de betrokken periode tot en met 2004.

De Nationale ombudsman gaat er voorts van uit dat de gemeente verzoeker vanaf het jaar 2005 op reguliere wijze betreft in de heffing van legeskosten voor Zorgvlied.

## **Conclusie**

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amstelveen is niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van fair play.

### **AANBEVELING**

Het college van burgemeester en wethouders van Amstelveen wordt in overweging gegeven om over de periode 2000 tot en met 2004 de leges wegens onderhoud aan het graf oninbaar te (laten) lijden en verzoeker (eventueel) een restantfactuur te doen toekomen voor het algemeen beheer van Zorgvlied over deze periode.

## **Onderzoek**

Op 26 april 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amstelveen. Het verzoekschrift werd doorgeleid naar de gemeente ter afwikkeling via de interne klachtprocedure. Na een op 18 augustus 2005 door de Nationale ombudsman ingezette interventie, die de gemeente 11 oktober 2005 had afgewikkeld, stelde de Nationale ombudsman op 27 december 2005 ten aanzien van de hiervoor beschreven klachtformulering nader onderzoek in.

In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren. Verzoeker kreeg en nam de gelegenheid daarop zijn commentaar te geven.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De gemeente deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Verzoekschrift van 24 april 2005, inclusief de daarbij behorende bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 11 oktober 2005, inclusief bijlagen.
3. Reacties van verzoeker van 12 oktober en 3 november 2005 inclusief bijlagen.
4. Nadere reactie van het college van burgemeester en wethouders van 21 februari 2006.
5. Nader commentaar van verzoeker van 16 maart 2006.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**